



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE D'ALENÇON



2009, année charnière pour le tourisme, l'hôtellerie et la restauration

Editorial

Jamais une année n'a été aussi chargée au plan des obligations réglementaires : sécurité-incendie, accessibilité, classification hôtelière et environnement.

Très préoccupée par les conséquences de ces contraintes, la CCI d'Alençon mesure les difficultés pour les établissements de se mettre aux normes, tant l'addition des travaux est lourde. Il est à craindre qu'un certain nombre d'entre eux ne pourront pas supporter ces investissements.

Les attentes de la clientèle imposent aussi de rénover et de moderniser son établissement. Les démarches « Envie d'agir » et « Normandie Qualité Tourisme » visent à progresser et à coller aux exigences des clients.

Tant attendue par la profession, la baisse de la TVA à 5,5 % a apporté, cet été, une bouffée d'oxygène. L'iniquité fiscale est désormais réparée.

La CCIA est présente, plus que jamais, pour soutenir les professionnels à passer ce cap délicat.

Par ailleurs, le tourisme est aussi facteur de développement du territoire. Depuis près de 20 ans, nous agissons sur le site du Haras du Pin, du Bourg-Saint-Léonard, etc. Attentifs aux retombées sur l'économie locale, nous sommes partenaire de manifestations : Septembre musical, Fête de la chasse, Caval'Orne, etc.

Face à ces enjeux, la CCIA reste vigilante sur l'impact de ces évolutions sur les entreprises et sur le territoire.

François Caucé
Président de la CCI d'Alençon

Découvrez la vie des « Entreprises centenaires dans l'Orne »

page 2

Dossier du mois

Le droit de préemption des fonds de commerce

page 4

Stratégie

L'accueil téléphonique, un poste stratégique

page 9

Ressources humaines

Le télétravail, une réponse pour affronter la grippe A / H1HN1

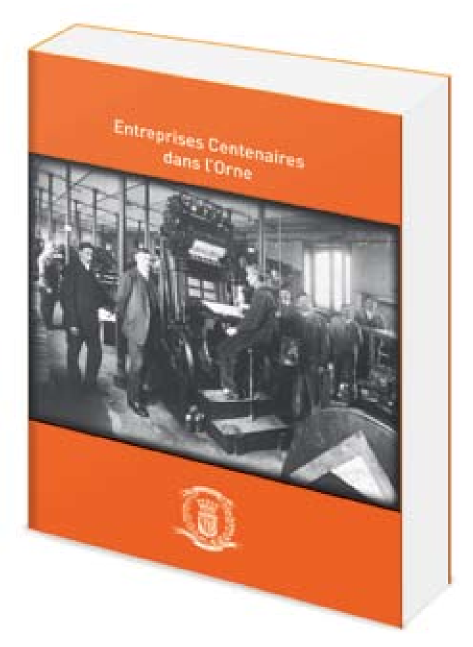
page 10



www.alencon.cci.fr

AFAQ ISO 9001 VERSION 2008 N° 2005 / 24 516

Découvrez la vie des « Entreprises centenaires dans l'Orne », de leur création à nos jours



Terre de PME et de PMI, l'Orne peut s'enorgueillir d'entreprises centenaires dont la notoriété a souvent franchi les frontières du département. Petites ou grandes, d'univers variés, disséminées sur l'ensemble du territoire, ces belles centenaires perpétuent un savoir-faire, et innovent pour s'adapter à l'air du temps.

Si leurs secteurs d'activité diffèrent, ces entreprises, dont la plus ancienne remonte à 1618, ont en commun un air de famille. Elles ont souvent gardé un lien entre leur activité initiale et celle d'aujourd'hui. Elles se caractérisent par une stabilité des structures, particulièrement lorsqu'il s'agit d'entreprises familiales.

La Chambre de commerce et d'industrie d'Alençon a voulu leur rendre hommage en écrivant leur légende, dans un ouvrage émaillé d'anecdotes et richement illustré.

Découvrez la vie de 42 entreprises ornaises, de leur création à nos jours :

- **Agro-alimentaire** : Chocolaterie de l'Abbaye Suisse normande, Les Caves de Normandie, Chatel
- **Automobile** : Carrier Carrosserie
- **Bâtiment** : Guibout Matériaux, Maisons France Confort
- **Fabrication de machines et d'équipements** : Riffaud, RPA Process Technologies
- **Hôtellerie-restauration** : Hôtel du Dauphin, Hôtel Le Montligeon
- **Imprimerie** : Imprimerie Compédit-Beauregard, Imprimerie de Montligeon
- **Industrie chimique** : BFC, Thépenier Pharma Industrie
- **Industrie textile** : Borney, Flec, Rai-Tillières
- **Industries diverses** : Cire Trudon
- **Métallurgie** : Bohin, KME Brass France, Matfer, Renaudin, Roger (Serge) SAS
- **Meunerie** : Minoteries Deslandes, Minoteries Guiard Ornaises, Moulin de La Peltrie
- **Papier et carton** : SCA Hygiene Products
- **Presse** : L'Orne Combattante, Le Journal de l'Orne, Le Perche, Le Publicateur Libre
- **Quincaillerie** : Dubois SAS, Frénéhard & Michaux, Légeard SA, Mermier Lemarchand
- **Services funéraires** : Bonhomme et Fils (Ets)
- **Transport** : Desjouis Transports, Frebet, Transports Mory Team, Yves Madeline SA
- **Travail du bois** : Barrabé, Gilbert

Cet ouvrage est disponible à la CCI d'Alençon au prix de vente de 19,95 € TTC / l'unité.

Céline Marie
celine.marie@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 42

L'ouvrage retrace plus d'un siècle d'histoire, grâce à de nombreuses anecdotes et photos anciennes, comme cet atelier de fabrication de crochets dans les années 50 chez Fréné hard et Michaux.

En bref

La situation économique de Bellême dans un mini-atlas

Les mini-atlas commerciaux présentent l'essentiel de la situation commerciale des principales villes de la circonscription de la CCIA : zone de chalandise, évolution de la population, fiscalité, nombre de places de stationnement, nombre de commerces, etc.
Mis à jour en octobre, le mini-atlas commercial de Bellême est disponible gratuitement sur demande auprès de la CCI d'Alençon.

Philippe Galéano
galeano@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 96

Dates des soldes d'hiver

Elles se dérouleront du mercredi 6 janvier à 8h00 au mardi 9 février 2010 à minuit.

Taxe sur les véhicules des sociétés à régler avant le 1er décembre

La déclaration qui permet de calculer la taxe sur les véhicules des sociétés (TVS), pour la période du 1er octobre 2008 au 30 septembre 2009, doit être transmise, accompagnée de son paiement, avant le 1er décembre 2009, au Service des impôts des entreprises, auprès duquel la société déclare ses résultats.

Attention : aucun avis d'imposition n'est adressé pour le paiement de la TVS. L'entreprise doit faire sa déclaration de façon spontanée.

Pour en savoir plus : www.impots.gouv.fr

Obtenir un prêt participatif pour la modernisation d'un café et/ou restaurant

Depuis le 1er octobre 2009, les entreprises de la restauration qui ont répercuté la baisse de la TVA sur leurs tarifs peuvent obtenir un prêt participatif pour la modernisation de la restauration (PPMR) auprès d'Oséo, la banque publique de financement des PME, selon la convention signée avec l'Etat. Il s'agit d'un prêt à taux préférentiel d'un montant compris entre 30 000 et 120 000 €, accordé sans garantie, ni caution personnelle, pour une durée de remboursement de 5 ans, assortie d'un différé d'amortissement du capital de 12 mois.

Joël Delaunay
delaunay@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 75



Exposer les boissons non alcoolisées dans un débit : une obligation

Il est obligatoire dans tous les débits de boissons de présenter derrière son comptoir des boissons non alcoolisées (art. L.3323-1 du code de la santé publique). Cet étalage, séparé de celui des autres boissons, doit être installé en évidence dans les lieux où sont servis les consommateurs.

L'étalage doit comprendre au moins dix bouteilles ou récipients, et présenter, dans la mesure où le débit est approvisionné, un échantillon de chaque catégorie des boissons suivantes :

- jus de fruits, jus de légumes ;
- boissons au jus de fruits gazéifiées ;
- sodas ;
- limonades ;
- sirops ;
- eaux ordinaires gazéifiées artificiellement ou non ;
- eaux minérales gazeuses ou non.

En cas de manquement à cette directive, le débitant de boissons est passible (dans les conditions prévues à l'article L.3323-1) d'une contravention de 4ème classe, ce qui correspond à une amende de 750 € pour une personne physique, et de 3 750 € pour une personne morale.

Joël Delaunay
delaunay@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 75

L'In'tech, un hébergement, et un accompagnement individualisé pour soutenir l'innovation



Au cœur du pôle Polymers Technologies, à proximité de l'Institut Supérieur de Plasturgie d'Alençon et de l'IUT, la CCI d'Alençon met à disposition des entreprises innovantes en plasturgie, l'In'tech. Cet espace d'accueil est composé de 1 000 m² d'ateliers et de bureaux entièrement équipés.

Plus que d'un hébergement, bénéficiez d'un réseau de partenaires technologiques, industriels, et financiers au service de la création d'entreprise et de l'innovation.

Christine Ferré-Hilaire
ferre@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 48

Sites web du mois

Brin de panier



Installé à Bellavilliers, Patrick Bunel réalise des paniers en osier, présentés sur son site internet. Il propose également de faire découvrir l'activité de vannerie, lors de stages de 2 jours dans son atelier. Dates et détails des stages en ligne.
www.brindepanier.fr

Office de Tourisme de Longny-au-Perche



Le canton de Longny-au-Perche se dévoile sur Internet. Le site présente l'histoire et les circuits de découverte de la communauté de communes. Il fournit tous les renseignements pour se loger, se restaurer, se détendre et se divertir, afin de rendre le séjour plus agréable.
www.officetourismelongny.com

Librairie Le Passage

Le site internet de la librairie Le Passage d'Alençon permet de commander vos ouvrages pour venir les chercher en magasin ou de payer en ligne pour les recevoir à domicile. Découvrez également les coups de cœur des libraires, les nouveautés, les animations à venir et le catalogue de livres numériques.
www.librairielepassage.com





Le droit de préemption des une opportunité pour les

Depuis janvier 2008, les communes disposent d'un nouvel outil d'intervention en matière d'aménagement : le droit de préemption sur les cessions de fonds artisanaux, de fonds de commerce ou de baux commerciaux.

Réclamé depuis de nombreuses années par les communes et les Chambres de commerce et d'industrie, le droit de préemption permet de :

- maintenir la diversité des activités commerciales et artisanales ;
- éviter que les locaux commerciaux soient transformés en bureaux, logements ou autres ;
- lutter contre la mono-activité dans certains secteurs d'activités ;
- lutter contre la disparition des petits commerces dans les zones rurales, mais aussi dans les centres-villes ;
- faciliter l'installation et la venue de nouveaux commerçants et artisans ;
- permettre aux communes d'être informée des cessions de commerce en cours.

Pour pouvoir exercer son droit de préemption, la commune doit avoir mis en place préalablement un périmètre de sauvegarde du commerce et de l'artisanat de proximité.

Avant de le présenter au conseil municipal, le maire doit soumettre, pour avis, le projet de délibération fixant le périmètre d'intervention, à la Chambre de commerce et d'industrie d'Alençon, et à la Chambre de métiers et de l'artisanat de l'Orne.

Une fois votée par le conseil municipal, la délibération doit faire l'objet d'une information sur les panneaux d'affichage de la mairie durant un mois, et d'une publicité légale dans deux publications du département.
L'entrée en vigueur du périmètre intervient dans le délai d'un mois à compter du jour de l'affichage.
Le droit de préemption est une faculté et non une obligation.

Lorsqu'un périmètre de sauvegarde a été institué par une commune, tout vendeur de fonds de commerce (ou son mandataire, notaire par exemple) doit, sous peine de nullité de la vente, informer la mairie de la cession de son fonds de commerce. La commune dispose d'un délai de 2 mois pour faire connaître au vendeur sa décision, et en cas de décision favorable, d'un délai de 3 mois pour signer l'acte d'achat et verser des fonds au vendeur.

Cas particulier des ventes par le liquidateur judiciaire
En cas de cession d'un fonds de commerce ou d'un bail commercial, autorisée par le juge-commissaire, le liquidateur doit informer la commune.
La commune dispose d'un délai de 30 jours pour faire connaître au liquidateur sa décision de se substituer à l'adjudicataire. La substitution ne peut intervenir qu'au prix et aux conditions de la proposition retenue par le liquidateur.

La commune dispose d'un délai d'un an pour rétrocéder le fonds de commerce, le bail commercial ou le terrain à une entreprise en vue d'une exploitation destinée à préserver la diversité et à promouvoir le développement de l'activité commerciale et artisanale dans le périmètre concerné.

La rétrocession est autorisée par délibération du conseil municipal indiquant les conditions de la rétrocession et les raisons du choix du cessionnaire.

Dans le mois suivant la signature de l'acte de rétrocession, le maire procède à l'affichage en mairie, pendant une durée de quinze jours, d'un avis comportant la désignation sommaire du fonds, du bail ou du terrain rétrocédé, le nom et la qualité du cessionnaire, ainsi que les conditions financières de l'opération.

Si la rétrocession n'est pas intervenue dans le délai d'un an, l'acquéreur évincé bénéficie d'un droit de priorité d'acquisition.

Philippe Galéano
galeano@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 96



fonds de commerce, communes

Le droit de préemption en pratique à L'Aigle et à Pervenchères

L'Aigle

La **commune de L'Aigle** (8 415 habitants) a mis en place, depuis début octobre 2009, un périmètre de sauvegarde du commerce et de l'artisanat. Constatant une diminution du nombre de commerces en centre-ville, tant en alimentaire qu'en non alimentaire, au profit d'activités de services et ce aux meilleurs emplacements, la ville craint pour l'attraction de son centre-ville et la perte de la diversité que ce phénomène pourrait être susceptible d'entraîner.

De plus, la commune vit actuellement une phase de mutation tant urbaine que démographique, qu'elle doit nécessairement prendre en compte dans ses projets d'aménagements commerciaux.

Sans porter atteinte au principe de libre concurrence, auquel la commune demeure profondément attachée, le droit de préemption lui apparaît comme l'un des moyens susceptibles de permettre à la collectivité de sauvegarder cette diversité.

Pervenchères

La **commune de Pervenchères** (391 habitants), quant à elle, ne connaît pas les mêmes problèmes de surreprésentation de certains secteurs d'activité, mais souhaite conserver ses 15 entreprises et proposer à ses habitants des commerces de proximité situés au coeur du village. C'est pour cette raison que le conseil municipal a décidé, fin octobre, d'instituer un périmètre de sauvegarde où la municipalité pourra, si nécessaire, faire jouer son droit de préemption.



A Pervenchères, la municipalité souhaite profiter d'un périmètre de sauvegarde pour proposer aux habitants, des commerces et une activité en centre-bourg.

Afin de préserver la diversité des commerces en centre-ville, la commune de L'Aigle a également instauré, depuis octobre dernier, un périmètre de sauvegarde du commerce et de l'artisanat.



En bref

Le rôle de la CCI d'Alençon

Outre son avis sur le bien-fondé du périmètre de sauvegarde, la CCI d'Alençon peut fournir des éléments statistiques et des données économiques à la commune, et l'aider à bâtir son argumentaire de mise en place du périmètre.
De même, elle peut assister la commune dans la rédaction du cahier des charges de rétrocession, et dans la recherche d'un repreneur.

Zoom sur une représentation

L'Office de tourisme, acteur du développement sur le Pays d'Alençon

Membre depuis sa création, la CCI d'Alençon participe régulièrement aux travaux et réunions du Conseil d'administration de l'Office de tourisme du Pays d'Alençon (OTPA). Depuis 2008, Jean-Michel Gentil, hôtelier-restaurateur à La Lacelle, représente la CCIA ainsi que les entreprises, dans cette instance. Il est également président départemental de l'Association des logis.



Jean-Michel Gentil, hôtel-restaurant « La Lentillère » à La Lacelle.

Pour Jean-Michel Gentil, *« En tant que professionnel du tourisme, j'attache beaucoup d'importance à ce que les acteurs de l'hébergement et de la restauration soient représentés dans cette instance pour connaître les orientations, mais surtout pour être force de propositions, pour en débattre et contribuer à les déterminer. Dans ce rôle, je suis attentif aux actions de communication et de promotion. Il importe que nos attentes soient prises en compte et que les actions retenues aient un impact sur la fréquentation de nos établissements. Par exemple, le classeur d'informations touristiques et le chéquier « avantages-découvertes » sont très appréciés des touristes. Participer à la réflexion stratégique de développement et faire entendre notre voix sont importants, d'autant plus, pour nous professionnels, qui exerçons en milieu rural.*

Le périmètre géographique de l'office de tourisme est une chance puisqu'il est identique à celui du Pays d'Alençon. Il permet d'allier les acteurs du milieu rural et urbain. Une destination touristique comprend les ressources touristiques et patrimoniales qui sont à valoriser, à transformer en produit, et aussi, les acteurs répartis sur l'ensemble du territoire, aux activités variées et différentes qui doivent travailler ensemble. L'union fait la force. Les « éductours » que proposent le Pays d'Alençon et la CCIA sont une occasion pour nous rencontrer et nous connaître. »

La CCIA vous a représentés

Du 21 septembre au 20 octobre 2009

Représentation par des chefs d'entreprise

- 21 sept. : Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST), Philippe Marchal
- 2 oct. : ISERP, Comité scientifique et d'éthique, Marie-Françoise Moche

Représentation par les élus de la CCIA

- 23 sept. : Banque de France, départ de M. Hennequin, Patrick Vandromme, Jean-Luc Adda
- 24 sept. : Inauguration concession Mercedès Alençon, Patrick Vandromme
- 24 sept. : Réunion d'information « Les entreprises face à la grippe A », Isabel Rousseau
- 28 sept. : Cercle des Ornais de Paris, François Caucé
- 29 sept. : Pays d'Alençon, réunion plan climat territorial, Pierre Gautier
- 29 sept. : CCIA, réunion d'accueil des nouveaux dirigeants, Pierre Gautier
- 1er oct. : UCIA d'Alençon, Pierre Gautier
- 6 oct. : Pays d'Alençon, Comité de programmation du groupe d'Action locale, Christophe Romet
- 13 oct. : Pays d'Ouche, Conseil de Développement du Pays d'Ouche et Comité de programmation Leader, Jean-Marc Gagez
- 14 oct. : Cité des Métiers, réunion de Bureau, Patricia Valette
- 20 oct. : CCIA commission commerce et services, Ludovic Becker, Brigitte Coquerel, Guy David, Jean-Marc Gagez, Pierre Gautier, Yann Leriche, Thierry Noyer, Isabel Rousseau

Représentation par les collaborateurs de la CCIA

- 21 sept. : Réunion régionale « plate-forme et zone d'activités à dominante logistique »
- 22 sept. : Pays d'Ouche, Comité local d'engagement
- 23 sept. : Session accueil des porteurs de projet Grand Perche, réunion préparatoire
- 24 sept. : CGPME, atelier Intelligence économique
- 24 sept. : Sous-commission départementale pour l'Accessibilité des Personnes Handicapées
- 24 sept. : Inauguration CIC à Alençon
- 25 sept. : Inauguration Salon de l'Habitat à Alençon
- 28 sept. : IUT rentrée Fac de Droit
- 29 sept. : Pays d'Alençon, Comité Leader
- 29 sept. : Polymers Technologies, conseil d'administration
- 30 sept. : MEFA, Comité technique de coordination
- 1er oct. : « Les rendez-vous » de l'Union des Organisations Agricoles de l'Orne
- 1er oct. : UCIA de L'Aigle, assemblée générale
- 2 oct. : Plan Ornais
- 2 oct. : Haras du Pin assemblée générale
- 2 oct. : Pays du Perche, session accueil
- 2 oct. : Tribunal de Grande Instance groupe de travail entreprises éphémères
- 6 oct. : Pays d'Alençon, signature convention Créavenir
- 6 oct. : Lancement de la Chambre régionale du Conseil de Normandie
- 7 oct. : CDC Pays Bellêmois, commission économique
- 8 oct. : Comité opérationnel Export
- 8 oct. : Comité EVE (Espace de Valorisation Economique)
- 10 oct. : Visite officielle de la 5ème édition de « Ferme en fête »
- 13 oct. : Pays du Perche, Comité local d'engagement
- 14 oct. : CRCI, réunion transmission
- 14 oct. : Mission locale, présentation du dispositif pour l'insertion des jeunes
- 14 oct. : Pays d'Alençon, Pays du Perche, Pays d'Ouche, étude sur le logement des jeunes
- 15 oct. : PLU de Condé-sur-Sarthe
- 15 oct. : DCF, conférence-débat « Entrepreneur : rechargez vos batteries »
- 15 oct. : CCI de Flers, éco-conception
- 15 oct. : Inauguration EURO CRM à Alençon
- 15 oct. : CIST-UNA, aide à domicile risques professionnels
- 15 oct. : POS et élaboration PLU de Condé-sur-Sarthe
- 15 oct. : Pays d'Alençon, Comité local d'engagement
- 16 oct. : Inauguration du Salon des Antiquaires à Alençon
- 20 oct. : Forum des services à la personne

Brèves économiques

Evolution du chiffre d'affaires des commerces et services de l'Orne

Juillet 2008 / juillet 2009	Janvier-juillet 2008 / janvier-juillet 2009



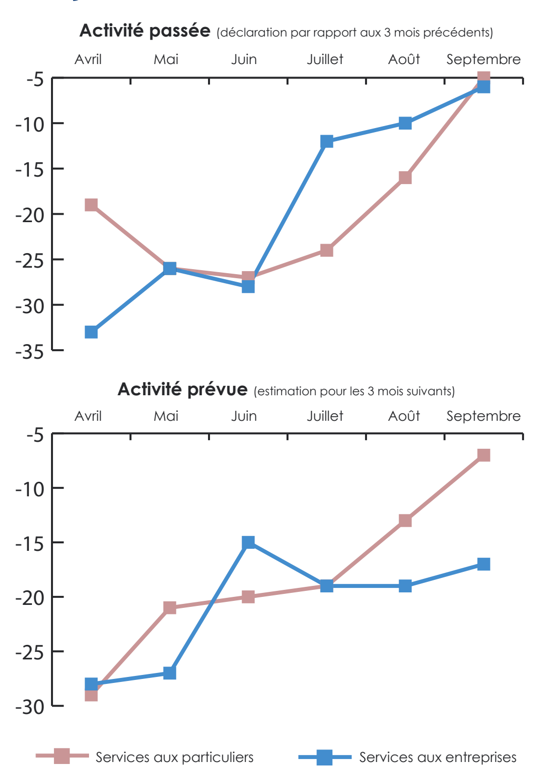
Source : Observatoire départemental du commerce et des services Centre de Gestion Agréé Ornais, octobre 2009

Taux d'occupation de l'hôtellerie ornaise

	Total	Chaînes	Indépen-dants	Bagnoles-de-l'Orne	Alençon
Nombre d'hôtels ouverts	88	8	80	22	12
Taux d'occupation en juillet 2009	53,4 %	61,6 %	50,8 %	53,6 %	64 %

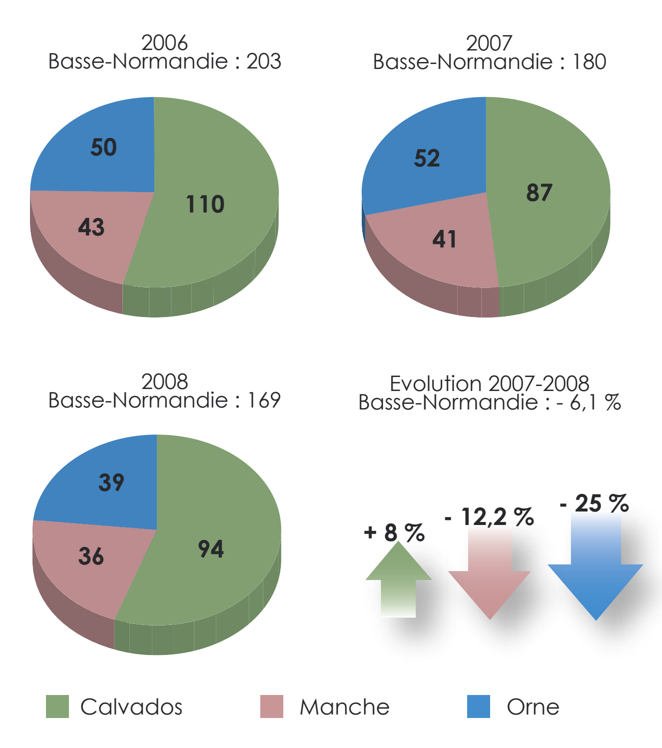
Source : INSEE de Basse-Normandie, juillet 2009

Enquête mensuelle nationale 2009 de la conjoncture dans les services*



* *Enquête d'opinion auprès des entreprises de services effectuée par l'INSEE. Les résultats sont présentés sous forme de soldes d'opinion (en points).*
Source : www.insee.fr

Nombre de brevets déposés en Basse-Normandie par la voie nationale



Source : INPI, observatoire de la propriété intellectuelle, avril 2009

Indices des prix à la consommation de septembre 2009

Base 100 en 1998	Indices août 2009	Indices septembre 2009	Variation août / septembre 2009
Ensemble des ménages (tabac inclus)	119,66	119,37	- 0,2 %
Ensemble des ménages (hors tabac)	118,41	118,12	- 0,2 %
Ménages urbains (hors tabac)	118,30	118,09	- 0,2 %

Source : Journal Officiel du 15 octobre 2009, p. 16 914

Indices du coût de la construction

Trimestre de référence	Date de publication INSEE	Indice du trimestre	Variation en % sur 1 an	Variation en % sur 3 ans	Variation en % sur 9 ans
2ème trimestre 2008	10/10/2008	1 562	+ 8,85	+ 22,41	+ 45,44
3ème trimestre 2008	09/01/2009	1 594	+ 10,46	+ 24,73	+ 47,60
4ème trimestre 2008	10/04/2009	1 523	+ 3,32	+ 14,34	+ 43,00
1er trimestre 2009	10/07/2009	1 503	+ 0,40	+ 10,35	+ 38,78
2ème trimestre 2009	09/10/2009	1 498	- 4,10	+9,66	+ 37,56

Source : Journal Officiel du 14 octobre 2009, p.16 834



Stratégie

L'emplacement commercial, un facteur clef de la réussite d'un commerce

Le choix d'un emplacement dépend de plusieurs facteurs au premier rang desquels il faut placer l'activité. Il n'existe pas de bon emplacement en tant que tel, il y a un emplacement adapté à l'activité que l'on veut exercer. Ensuite, divers facteurs vont entrer en ligne de compte, facteurs que l'on doit toujours analyser en fonction de l'activité prévue :

• la clientèle : fréquence de passage, types, sens de circulation piéton,
• la rue : accessibilité, type de voie (piétonne, semi-piétonne, sens unique, double sens), état de la voie (largeur du trottoir, revêtement de la chaussée et des trottoirs, présence de mobilier urbain, etc.),
• les services publics : proximité de bureaux de poste, de la mairie, d'écoles,
• le stationnement : proximité, type (gratuit, zone bleue, payant),
• les transports doux : proximité d'arrêt de bus, de stationnement sécurisé de vélos,
• le local : visibilité (pour les automobilistes et les piétons), situation dans la rue, grandeur et possibilités d'extension, longueur de la vitrine,
• l'attraction commerciale : présence de locomotive, de concurrents,
• l'environnement commercial immédiat : type et état des commerces proches, leur dynamisme commercial,
• l'animation commerciale : présence d'une association de commerçants, son dynamisme, l'agenda des animations commerciales,
• etc.



Le stationnement, la largeur du trottoir, la présence d'association de commerçants, sont autant d'éléments qui influent sur le succès du commerce.

On a l'habitude de classer les emplacements en catégories :

• **les emplacements n° 1** : ce sont les locaux situés dans une des rues principales de centre-ville (rue piétonne par exemple) où sont concentrés les commerces, et qui connaissent la plus grande fréquentation de la clientèle,
• **les emplacements n° 1 bis** : bien situés, ces locaux sont cependant moins visibles et connaissent une moindre fréquentation de la clientèle (extrémité des voies les plus fréquentées, rue contiguë, etc.)
• **les emplacements n° 2** : ce sont des locaux visibles, mais connaissant une moindre fréquentation clients.
• **autres emplacements** : ce sont ceux qui sont mal situés et/ou isolés.

Pour juger de l'adaptation d'un commerce à un emplacement, il faut également confronter son opinion et ses observations à des spécialistes.
Les conseillers de la CCI d'Alençon sont des spécialistes à votre disposition. Ils pourront vous renseigner sur les événements qui pourraient agir sur le choix de votre emplacement (travaux dans la rue, changement de sens de circulation des automobiles, projet de zone piétonne, d'installation de commerces, etc.).

Philippe Galéano
galeano@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 96

Rester en veille sur Internet

Internet constitue un outil essentiel pour s'informer sur son environnement économique et ses concurrents.

Pour assurer et pérenniser son activité, mieux vaut connaître l'évolution de son marché et des technologies. Il est donc fortement conseillé de rester en veille sur ses concurrents, les nouveaux arrivants, les innovations développées, les techniques, les normes et règles à appliquer.

Les informations pertinentes peuvent être recueillies en consultant les revues spécialisées, en se déplaçant sur les salons, en participant à des clubs, en adhérant à des syndicats professionnels ou tout simplement lors de discussions informelles.

Toutefois, dans la société de l'information dans laquelle nous vivons, il ne faut pas négliger le rôle pris par Internet. En effet, le Net constitue une source indispensable d'information pour l'entreprise : sites web d'entreprises, bilans de sociétés, cartographie des dirigeants, marques et brevets déposés, nouvelle législation, etc.
L'information est accessible rapidement, et peut être mise sous surveillance. La plupart du temps, elle est disponible gratuitement ou à moindre frais.
Les données récoltées permettront de découvrir de nouveaux fournisseurs ou prospects et d'analyser la concurrence.

Afin de ne pas passer à côté de l'information essentielle, il est recommandé d'organiser sa démarche de veille. La première étape consiste à déterminer ses besoins : sujet, objectifs, délai de recherche, enjeux, cibles, forme de restitution, limites géographiques ou temporelles.

Le deuxième stade permet de structurer sa recherche, en définissant les sources et les outils à utiliser, en préparant ses requêtes avec des termes et des mots-clés dans différentes langues. Les sources intéressantes peuvent être mises sous surveillance automatique, pour être alerté de nouvelles parutions.

Enfin, après avoir été validées, les informations seront collectées. Pour garantir leur fiabilité, il est conseillé de croiser les sources.

Pour plus d'informations ou une aide à la recherche d'informations, consultez les sites présentés page suivante.

Aurélie Bordereau
bordereau@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 82

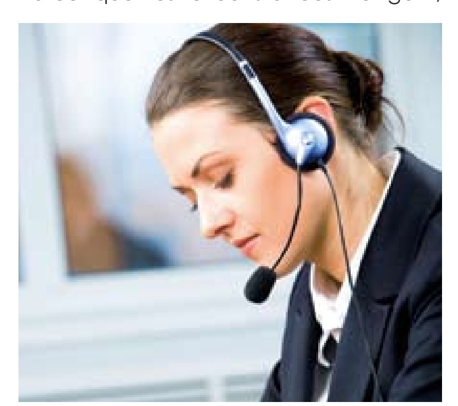
La qualité de l'accueil téléphonique contribue à la bonne image de l'entreprise

Qu'il soit téléphonique ou physique, l'accueil constitue le premier contact du client avec l'entreprise. Lorsque les affaires deviennent difficiles, quoi de plus naturel que de chercher à dorloter sa clientèle. C'est donc un poste stratégique à soigner particulièrement, pour projeter une image positive.

Un poste stratégique, mais trop souvent négligé

Des attitudes à éviter
Il importe de ne pas oublier que le management de la clientèle repose avant tout sur la qualité du contact humain. Un premier entretien téléphonique teinté d'agacement ou d'agressivité, un manque d'écoute, ou une prise de congé pour le moins cavalière, produisent un effet déplorable, et souvent irrémédiable. Temps de mise en attente trop long, refus de prendre un message ou de donner un nom de responsable, une adresse électronique, mauvais aiguillage, remarques désobligeantes, raccrocher au nez, etc. : autant d'attitudes inacceptables qui indisposent le client durablement.

Absence de formation et de management
Dans les PME comme dans les TPE, il peut s'agir d'un problème de management et d'organisation. En effet, ce poste est trop souvent confié à des salariés qui ne connaissent pas les rudiments du métier. Parce que les circonstances l'exigent,



une personne polyvalente se retrouve au standard. Non formée, elle ne se sent pas forcément valorisée. De plus, de par la nature même de son poste, elle n'est pas managée comme les autres salariés.

Des solutions variées

Suivre une formation
Si la motivation est un atout important pour assurer un accueil téléphonique de qualité, recevoir une formation appropriée fait prendre conscience de l'impact de ce premier accueil, et facilite l'acquisition des bons réflexes.

Ces conseils et astuces s'avèrent fort utiles : perfectionner sa voix, mieux écouter, poser les bonnes questions, préparer la réception optimale des appels, décrocher au bon moment, se présenter, identifier et comprendre tous les interlocuteurs, transférer un appel avec professionnalisme, prendre un message clair et concis, gérer efficacement des appels difficiles, et conclure positivement.

Elaborer une charte d'accueil téléphonique
Une bonne charte d'accueil téléphonique est le fruit d'une réflexion menée par l'équipe concernée. Recensant les engagements pris par ces mêmes acteurs, elle est un engagement explicite fait à l'ensemble des interlocuteurs de l'entreprise (clients, fournisseurs, collaborateurs internes) sur le niveau de qualité de service au téléphone. Connu de ses bénéficiaires, cet engagement se mesure sur la base d'indicateurs. Pour contrôler la qualité de l'accueil téléphonique, rien ne vaut le jeu du client mystère.

Utiliser la polyvalence
Certaines PME ou TPE font appel à une société spécialisée pour le recrutement des hôtesses, qu'elles forment. Puis, elles en font tourner trois, par exemple, sur un poste de standardiste, du lundi au samedi, palliant ainsi à tout absentéisme. Professionnalisme et flexibilité sont les principaux avantages de cette option.

Déléguer l'accueil à un prestataire
Même des entreprises de taille modeste recourent à des prestataires extérieurs. Cette solution présente l'avantage de ne pas perdre d'appels aux heures de fermeture des bureaux. Elle permet aussi de donner aux interlocuteurs un premier niveau d'information, complété ensuite lors d'un rappel par l'entreprise pour fournir des données plus pointues.
Autre aspect non négligeable : le recours aux prestataires n'alourdit pas la masse salariale.

En savoir plus
« Comment mieux accueillir nos clients au téléphone », par Frédéric Chartier – SFAP.

Brigitte Triquet
triquet@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 93

Sites à visiter

Société.com



Ce site permet d'obtenir gratuitement des informations économiques et financières sur les entreprises, les établissements, ou encore les marques. Des services payants proposent des cartographies de dirigeants, des rapports financiers, la mise en place d'une veille. **www.societe.com**

Infogreffe



Site de recherche d'entreprises inscrites auprès des Greffes des Tribunaux de Commerce, à partir de la dénomination, la localisation, ou du numéro SIREN. Les statuts, les comptes annuels et les informations judiciaires concernant les sociétés sont également accessibles en ligne. **www.infogreffe.fr**

Veille concurentielle - Info-veille.com

Blog d'échange sur les méthodes et les outils de veille, qu'elle soit concurrentielle, d'opinion, etc. L'auteur propose des références d'autres sites ou blogs dans ce domaine. **www.info-veille.com**





Emploi

Emploi des seniors : comment échapper aux pénalités ?

Au 1er janvier 2010, toutes les entreprises de 50 salariés ou plus, non couvertes par un accord de branche, doivent avoir conclu un accord ou mis en place un plan d'action pour leurs salariés seniors. A défaut, elles encourent une pénalité correspondant à 1 % de leur masse salariale.

Compte tenu des délais très courts (décret d'application sorti en mai 2009, complété par une circulaire parue en juillet), seulement 37 % des dirigeants connaissent les modalités de ce dispositif en faveur de l'emploi senior, et 4 branches professionnelles sur 158 ont conclu un accord selon une enquête SVP.

Ce dispositif qui a pour but de favoriser une gestion active des âges dans les PME amène à fixer un objectif chiffré global de maintien dans l'emploi de salariés âgés de 55 ans et plus, ou de recrutement de salariés âgés de 50 ans et plus. Ce plan d'action, d'une durée de trois ans, devra comporter des données ciblées et choisies concernant :



- le recrutement,
- l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles,
- l'amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité,
- le développement des compétences et des qualifications et l'accès à la formation,
- l'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite,
- la transmission des savoirs et des compétences, et le développement du tutorat.

Alors si l'entreprise n'est pas couverte par un accord de branche - à vérifier sur le site www.emploidesseniors.gouv.fr -, elle a l'obligation de signer un accord d'entreprise ou d'élaborer un plan d'action relatif à l'emploi des salariés âgés, à déposer à la DDTEFP et bientôt au DIRECCTE.

La demande est considérée complète, si l'administration ne signale pas d'information manquante dans un délai de 30 jours. L'absence de réponse de l'administration dans un délai de 3 mois vaut pour accord, et toute réponse défavorable devra être motivée.

N'hésitez pas à contacter la CCIA qui vous accompagnera dans vos démarches pour l'emploi des seniors.

Nicolas Rousseau
rousseau@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 86

Soutenez l'apprentissage en versant votre taxe 2010 aux CFA de votre secteur d'activité

La CCIA œuvre pour un appareil de formation performant sur l'ensemble du territoire avec un potentiel d'accueil de plus de 1 500 apprentis. Par leurs spécificités et leur professionnalisme, les centres de formation d'apprentis (CFA) sont un important vivier de compétences techniques pour l'économie locale et régionale. La formation des apprentis correspond à une forte demande des artisans, commerçants, des PMI/PME et des industriels.
Les versements de la taxe d'apprentissage en 2009 ont permis d'assurer le fonctionnement des organismes de formation, d'accompagner la rénovation, de moderniser les moyens de formation, d'investir dans de nouveaux équipements et d'améliorer la qualité d'accueil des apprentis.

Pour 2010, continuez à soutenir les CFA de votres secteur d'activité **en affectant nominativement votre taxe**.
La CCIA vous remercie d'avance pour votre contribution au développement de l'apprentissage dans l'Orne.

Les Centres de formation d'apprentis partenaires de la CCIA

CFA	Secteurs d'activité	Contacts	Nombre d'apprentis en 2009
3ifa CMFAO	Commerce Restauration-Alimentaire Automobile	02 33 28 76 76 contact@cfa-alencon.fr	1 040
CIFaTP	Travaux publics	02 33 80 44 60 accueil@cifa-tp.fr	135
ISPA	Plasturgie-Industrie	02 33 81 26 00 www.ispa.asso.fr	208
I.S.E.R.P	Services à la personne	02 33 28 56 68 contact@iserp.fr	30



Le télétravail : une réponse pour affronter la grippe A / H1N1

Xavier de Mazenod, adepte du télétravail et ornais d'adoption, vante la solution du télétravail pour affronter la grippe A / H1N1, et comme il le dit non sans humour, cette solution *« vous permettra de télé travailler à l'abri des virus »*.

En effet, dans le contexte économique actuel, il est indispensable de prévoir pour l'entreprise les moyens nécessaires, avec l'activation d'un Plan de continuité d'cctivités (PCA). Le télétravail est une partie de la solution qui a le double avantage :

- d'optimiser les coûts (entre autres par une réduction des déplacements),
- de s'inscrire dans une approche de responsabilité environnementale de l'entreprise (bilan carbone, agenda 21).

Le livre blanc *« Développer le télétravail dans le cadre d'un plan de continuité d'activité »*, publié en octobre 2009 par *« Hommes et Process »*, présente de manière exhaustive les enjeux liés à la capacité de réagir face à une



crise, en développant dans l'entreprise les solutions permettant d'activer rapidement et efficacement des cellules de crise. De plus, il a été observé que beaucoup d'entreprises disposaient déjà d'outils performants et flexibles permettant entièrement ou en partie, la mise en œuvre du PCA.

Les outils informatiques permettent de continuer à travailler en groupe depuis chez vous, d'organiser les rendez-vous, d'échanger, de partager des fichiers, même lourds, de travailler à plusieurs sur les même documents, de communiquer, de réaliser des conférences à distance, de téléphoner, de faire des démonstrations en ligne, de former, d'animer la communauté (collaborateurs, clients), etc.

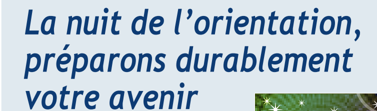


Xavier de Mazenod va plus loin en proposant 10 outils collaboratifs sélectionnés par ses soins. Ces outils ont l'avantage d'être gratuits (au moins dans la version de base), accessibles par le web (sauf Skype et Dropbox), et ne devraient pas poser trop de problèmes de sécurité aux systèmes informatiques de l'entreprise. Ils sont multiplates-formes (PC, Mac ou Linux) et utilisables depuis un navigateur (Firefox recommandé). De plus, leur temps d'apprentissage est court, et convient donc à une situation de crise.

Pour plus d'informations, l'article *« 10 outils collaboratifs pour affronter la grippe A en télétravail »* est disponible sur www.zevillage.net et le livre blanc *« Développer le télétravail dans le cadre d'un plan de continuité d'activité »* sur http://solutions.hommesetprocess.com.

L'article en page 16, sur le PCA mis en place à Carrefour à Alençon, fournit également un éclairage sur les dispositions prises par les entreprises face à la Gripppe A / H1N1.

Nicolas Rousseau
rousseau@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 86

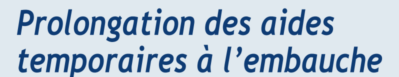


La nuit de l'orientation, préparons durablement votre avenir

La nuit de l'orientation est organisée pour la première fois à Alençon, vendredi **29 janvier 2010** de 17h00 à 23h00 à la Halle aux Toiles.
La CCI d'Alençon et la Cité des métiers donnent rendez-vous aux jeunes, et aux parents qui souhaitent accompagner leurs enfants, à être acteur de leur parcours de formation.

Des professionnels de l'orientation et du monde économique apporteront leur expertise autour d'une table ronde, d'ateliers thématiques et d'espaces de conseil individuel.

Marie Bricard
bricard@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 68



Prolongation des aides temporaires à l'embauche

Les aides temporaires suivantes ont été prolongées :

- **l'aide à l'embauche TPE** ou dispositif Zéro charge est désormais valable pour les embauches réalisées jusqu'au 30 juin 2010, au titre des gains et rémunérations versés au cours des 12 mois suivant la date d'embauche.
- **l'aide à l'embauche de jeunes stagiaires en CDI** est, quant à elle, applicable dans le cadre de stages d'au moins 2 mois ayant débuté entre le 1er mai 2008 et le 30 septembre 2009, pour une date limite d'embauche au 30 juin 2010.

Rappel : deux stages proposés aux restaurateurs

Les règles d'hygiène en restauration : comment adopter au sein de son établissement les bonnes pratiques ?
Ce stage proposé se déroulera à l'antenne de la CCIA à Mortagne-au-Perche le lundi 23 novembre 2009.

Optimiser la marge brute de son restaurant et les gains de TVA depuis l'application de la baisse.
Ce deuxième stage est programmé à la CCI d'Alençon les 30 novembre et 14 décembre 2009.

Isabelle Brunet
brunet@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 88



Une conférence pour « recharger les batteries des entrepreneurs »

Une centaine de participants a répondu présent à l'appel de l'association ornaise des Dirigeants commerciaux de France, lors de la soirée « Entrepreneur : rechargez vos batteries », le jeudi 15 octobre au Conseil général de l'Orne. Cette rencontre a été organisée en partenariat avec le Cercle des exportateurs de l'Orne et la Chambre de commerce et d'industrie d'Alençon.

Les conférenciers ont proposé un « saut à l'élastique » dans le monde de l'innovation et des politiques industrielles. Au plus haut de l'élastique, Claude Rochet, universitaire et spécialiste de la finance et de l'innovation, a apporté son éclairage théorique tandis que Christophe Gurtner, PDG de l'entreprise UNIROSS, nous a ramenés à la réalité et au vécu de son entreprise internationale de fabrication et de distribution de piles rechargeables.
Ce dernier a expliqué comment la finance spéculative s'est détournée du financement des PME, et comment sa société est devenue une entreprise française à capitaux indiens. Claude Rochet, quant à lui, a commenté les cycles du développement technologique afin que les PME puissent faire face aux entreprises établies.


De gauche à droite : Claude Rochet, universitaire, Pascal Thomas, secrétaire des DCF de l'Orne, Christophe Gurtner, PDG d'Uniross, Eric Ebstein, Président du Cercle des exportateurs de l'Orne, et Nicolas Rousseau, Directeur Formation à la CCIA.

Tous deux ont conclu leur intervention en recommandant à l'Etat et au système bancaire de repenser leur soutien aux PME.

Nicolas Rousseau
rousseau@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 86

Envie d'entreprendre ? Venez prendre conseil

Le jeudi 3 décembre prochain se tiendra le salon de la Création – Reprise d'entreprise à l'Echangeur de Basse-Normandie à Alençon, à partir de 14h30 (entrée gratuite).



L'Association des Chambres consulaires de l'Orne (ACCOR), le Conseil général et Orne développement répondront, avec leurs partenaires, à toutes vos questions. Sur les stands, vous bénéficierez individuellement de conseils juridiques, financiers, comptables, etc.

Des mini-conférences, avec le témoignage de chefs d'entreprise, viendront compléter l'après-midi.

Le programme :

- De 14h30 à 15h00 : Auto entrepreneur : intérêts et limites.
- De 15h30 à 16h00 : Financer son projet : quelles aides ?
- De 16h30 à 17h00 : Je monte ma boîte : mode d'emploi.

Sophie Douvry
douvry@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 59

Agenda

Plasturgie

- **Mercredi 2 décembre :** 1ère journée sur les matériaux bio-sourcés, à l'occasion du lancement de PTechno, de 9h00 à 16h30 sur le site de l'ISPA - Polymers Technologies, à Damigny.

Olivier Bellet
bellet@alencon.cci.fr
Tél. : 02 82 82 82 72

Les résultats du recensement de la population avec l'INSEE

Organisé conjointement par l'Insee de Basse-Normandie et la Chambre de commerce et d'industrie d'Alençon, le prochain « Rendez-vous de l'Insee » se déroulera le **3 décembre 2009**, à la CCI d'Alençon, de 16h30 à 18h30.

Cette réunion s'articulera autour des résultats du recensement 2006 de la population. Cette présentation sera l'occasion d'échanger autour de ce thème (migrations, emploi, logement, etc), et de traiter de l'accès aux données sur le site www.insee.fr.

Bruno Dardaillon
bruno.dardaillon@insee.fr
Tél. : 02 31 15 11 03

Vie des clubs

- **Jeudi 10 décembre :** réunion d'information animée par le cabinet In Extenso sur le thème « Loi senior sur les handicapés », de 9h00 à 11h00 à la CCI d'Alençon, et à 14h00 à Mortagne-au-Perche.

Séminaire « E-Tourisme »

- **Jeudi 17 décembre :** restaurateur, gérant d'un hôtel-restaurant, d'un camping, d'un lieu de visite, etc., venez participer au séminaire E-Tourisme, de 14h30 à 18h00 à la CCI d'Alençon. L'E-Tourisme est utilisé par 75 % des vacanciers français pour la préparation de leurs vacances.

Cette réunion sera l'occasion d'échanges, de questions, de présentation d'exemples concrets, avec Christophe Dournaux, consultant expert de l'E-Tourisme. Le séminaire se déroulera en deux parties :
- Panorama du tourisme en ligne ;
- Se lancer en ligne, comment s'y prendre ? Quelles sont les grandes étapes ?
Un cocktail d'échanges suivra la réunion.

Joël Delaunay
delaunay@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 75



Foires et salons

Sélection des manifestations de décembre 2009.
Les informations annoncées ne sauraient être exhaustives, et les dates de manifestations sont susceptibles d'être modifiées. Avant de vous déplacer, pensez à les vérifier, en n'oubliant pas de demander si les manifestations sont réservées ou non aux professionnels.

Agriculture et activités connexes

• **Salon du cheval de Paris**, 5-13 décembre, Paris

• **Noël en bio,** salon de l'agriculture biologique, de l'environnement et des produits naturels, 11-13 décembre, Paris

Alimentation, restauration

• **Le grand tasting,** salon des grands vins, 4-5 décembre, Paris

• **Salon des plaisirs gourmands,** salon de la gastronomie dédiée aux produits régionaux de qualité, 4-7 décembre, Paris

• **Salon des vins et de la gastronomie**, 5-7 décembre, Cherbourg

• **SISQA,** salon international de la sécurité et de la qualité alimentaire, 10-13 décembre, Paris

• **Salon des vins et de la gastronomie,** 11-13 décembre, Le Mans



Antiquités, brocante

• **Salon de l'antiquité et de la brocante,** 4-6 décembre, Lorient

Bâtiment, TP

• **Constructeo,** salon des solutions performantes du bâtiment, 2-4 décembre, Paris

Commerce, services

• **Art & création,** salon des métiers d'art et de création, 1er-5 décembre, Paris

• **Kara,** journées des joailliers créateurs, 4-6 décembre, Paris

Culture, loisirs

• **Salon du livre et presse jeunesse en Seine-Saint-Denis,** 25 nov.-1er déc., Montreuil

• **Nautique**, salon nautique international de Paris, 4-13 décembre, Paris

• **Piscine & Spa,** salon international de la piscine et du Spa, 5-13 décembre, Paris

Développement durable



• **Buy and care,** salon des achats professionnels responsables, 1er-4 décembre, Paris

• **Pollutec horizons,** salon des solutions d'avenir au service des enjeux de l'environnement, 1er-4 décembre, Paris

• **Energaïa,** salon international des énergies renouvelables, 9-12 décembre, Montpellier

Emballage, conditionnement

• **VS Pack**, salon de l'innovation packaging des vins et spiritueux , 1er-3 décembre, Cognac

Equipement industriel

• **Euromold,** salon du modelage, de l'outillage, du design et du développement industriel, 5-12 décembre, Francfort (Allemagne)

Formation, emploi

• **Salon spécial grandes écoles de commerce et d'ingénieurs,** 11-13 décembre, Paris

Hygiène, sécurité, santé

• **Zdravoochranenije,** salon international de la santé, de l'ingénierie médicale et pharmaceutique, 7-11 décembre, Moscou (Russie)

Immobilier

• **SIMI,** salon de l'immobilier d'entreprise en France, 2-4 décembre, Paris

Industries

• **Aeromart,** salon de l'industrie aéronautique et spatiale mondiale, 1er-2 décembre, Toulouse

• **Sibpack plastex,** salon des plastiques et du caoutchouc, 1er-4 décembre, Novosibirsk (Russie)

• **Blechexpo and schweisstec,** salon international de la métallurgie, 1er-4 décembre, Stuttgart (Allemagne)

Informatique, télécommunications

RFID, salon dédié à toutes les solutions, applications et technologies intégrant la RFID, 8-9 décembre, Paris

Recherche, innovation

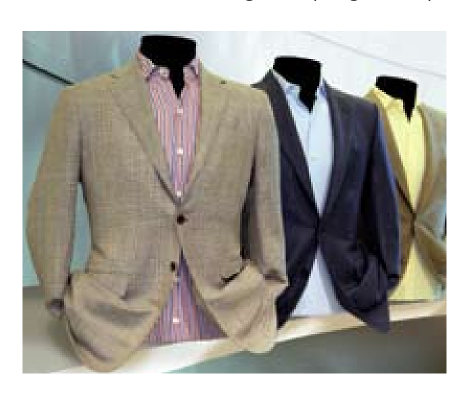
• **Design at work, visualisation of innovation,** 6-10 décembre, Courtrai (Belgique)

Textile, mode

• **Texworld**, salon international des professionnels de la confection de textiles techniques, 30 nov.-2 déc., Strasbourg

• **Denim & première vision**, foire du denim et des tissus pour les vêtements de sport, 2-3 décembre, Paris

• **Clothes show**, salon de la mode, 2-9 décembre, Birmingham (Angleterre)



Hélène Klein
klein@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 43

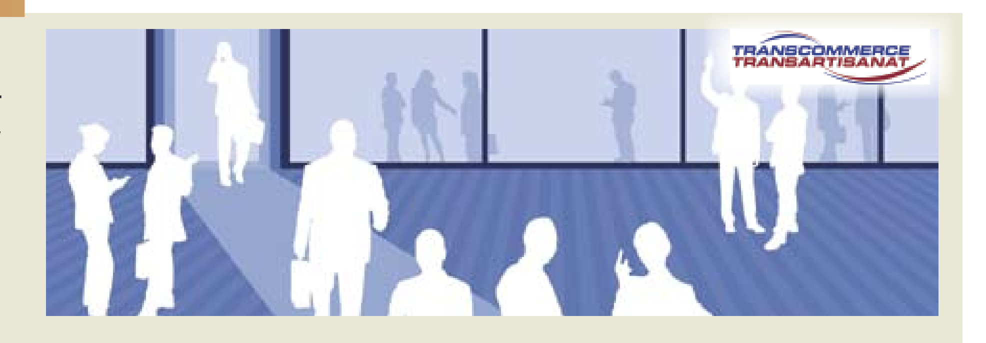


Mouvements

Transcommerce

Non alimentaire

• 612C1073 : **Magasin d'électroménager** de 300 m², réserve, parking. Très bonne clientèle. Bail 3-6-9 ans. Loyer 660 € / mois. Accompagnement prévu. Fonds 75 000 €.
Contact : SCP Rousseau - Laine
(Tél. 02 33 27 60 03)



Mouvements de fonds

Du 21 septembre au 20 octobre 2009, parus au BODACC. Source Tribunal de Commerce d'Alençon.

CAKMAK ESER	Aigle (L')	Achat	Quincaillerie, épicerie, restaurant traditionnel
CHEHAB ANTOINE-JOSEPH	Aigle (L')	Achat	Café hôtel restaurant
ERNOU CEDRIC	Aigle (L')	Reprise activité	Sonorisation évènementielle, animation de soirée
LEROUX NATHALIE	Aigle (L')	Création	Institut de beauté, vente de produits de beauté
SGT	Aigle (L')	Création	Vente, pose et installation de d'appareils de chauffage
WATIER VERONIQUE	Aigle (L')	Création	Tapisserie d'ameublement, sièges, décors de fenêtres
BONNEVILLE CHRISTOPHE	Alençon	Création	Revente de bois de chauffage
EURL ACG	Alençon	Création	Tous travaux de maçonnerie générale
LE PAPE ROGER	Alençon	Création	Peinture bâtiment, ravalement de façade, isolation
PILE POELES	Alençon	Création	Vente d'appareils de chauffage, tous types d'énergie
SARIOGLU SULTAN	Alençon	Création	Vente de vêtements, chaussures, bijoux
SEFSAF INVESTISSEMENTS	Alençon	Création	Acquisition et gestion de toutes valeurs mobilières
LA MAISON FACILE	Autheil	Création	Assistance informatique et internet à domicile
CLEMENT LAURENT	Bellême	Achat	Boucherie charcuterie, volailles
SANOPHIE	Bellême	Achat	Supermarché
PATRIMOINE SOLAIRE	Carrouges	Création	Négoce et installation de panneaux solaires
HERVOT NOELLE	Chailloue	Achat	Café bar restaurant, épicerie
BAJCARZ NADINE	Chapelle-Montli. (La)	Achat	Pharmacie
TAXI LE PERSON	Condé-sur-Sarthe	Achat	Taxi, transport routier de personnes
PASTY LAVENANT	La Ferté-Fresnel	Achat	Boulangerie pâtisserie
ROUVRAIS MATHIEU	La Ferté-Fresnel	Création	Boucherie charcuterie, vente de conserves
MAPA	La Ferté-Macé	Création	Transaction sur immeubles et fonds de commerce
RIOULT FREDERIC	Ginai	Création	Pose de placoplâtre, isolation
BILLET BENJAMIN	Joue-du-Bois	Création	Exploitation forestière
ACCOB	Menil Erreux	Création	Travaux de charpente, couverture, ossature bois
LOQUET BRUNO	Montchevrel	Création	Travaux agricoles, achat vente de matériaux
MARTIN DANIEL	Montgaudry	Transfert	Production de spectacles
SBS COUNTRY	Montgaudry	Création	Achat et vente ambulante de marchandises
CLIM OUEST INGENIERIE	Mortagne-au-Perche	Création	Bureau d'études en génie climatique
KORUM YILDIRAY	Mortagne-au-Perche	Reprise	Travaux forestiers
DUFAY JULIEN	Nonant-le-Pin	Création	Elagage, taille de haies
SCOUTYNERGIE	Normandel	Création	Electricité à partir de panneaux photovoltaiques
VANDEWALLE JULIE	Randonnai	Création	Location de gîtes et de chambres d'hôtes
GRESTEAU JARDIN NET	Sérigny	Création	Services de jardinage auprès des particuliers
DAUPHIN JEAN-LOUIS	St-Quentin de Blavou	Création	Livraison de courses à domicile, petites réparations
ACN	Ste-Gauburge-Ste Col.	Création	Négoce agricole
ELAG'EURE	Ste-Gauburge-Ste Col.	Transfert	Elagage, abattage, essouchage, travaux agricoles
V.O. MAX HOTEL	Valframbert	Création	Hôtellerie et hébergement sous forme mandataire

*La liste des mouvements de fonds vous permet d'être au courant de l'évolution économique de votre secteur.
Pour tout renseignement complémentaire juridique, www.infogreffe.fr*

Le tutorat des repreneurs par les cédants

L'accompagnement d'un repreneur d'entreprise ouvre droit à une réduction d'impôt qui peut s'élever à 1 400 €. Après avoir signé une convention précisant les modalités de ce tutorat, le tuteur et le tutoré travailleront ensemble pour la réalisation d'un seul objectif : la réussite du projet et la pérennité de l'entreprise.



Le décret du 20 mars 2009 précise les conditions d'application du nouveau régime de tutorat.
Il concerne à la fois les cédants qui accompagnent les repreneurs, et les particuliers qui accompagnent des créateurs ou des repreneurs.
Le tutorat ouvre droit à une réduction d'impôt de 1 000 € par personne accompagnée, ou 1 400 € si l'aide est apportée à une personne handicapée.

Qui sont les tutorés ?

• Le repreneur d'une entreprise industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou libérale dans le cadre d'une cession d'une entreprise individuelle ou de la majorité des parts ou actions d'une société,
• Toute personne inscrite, au jour de la conclusion de la convention, comme demandeur d'emploi, ou bénéficiant du revenu minimum d'insertion (RMI), de l'allocation de parent isolé (API), de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ou du revenu de solidarité active (RSA) qui souhaite créer ou reprendre une entreprise individuelle, commerciale, artisanale, agricole ou libérale, soit à titre individuel, soit sous la forme d'une société.

Qui peut devenir tuteur ?

• Le cédant d'une entreprise industrielle, commerciale, artisanale, agricole ou libérale ;
• Toute personne qui justifie d'une expérience professionnelle utile dans le montage et le démarrage d'un projet de création / reprise d'entreprise,

Comment se faire agréer ?

• L'organisme habilité s'assure que le candidat-tuteur dispose de l'expérience et des capacités pour instaurer une relation d'appui et d'apprentissage répondant aux besoins du créateur ou du repreneur d'entreprise. En particulier :
- le savoir-faire en matière de structuration d'un projet économique et de développement d'entreprise ;
- une connaissance suffisante des acteurs socio-économiques et des organismes locaux d'appui à la création ou reprise d'entreprise dont il facilite, le cas échéant, la mobilisation en complémentarité de son intervention ;
- des capacités d'écoute et de pédagogie nécessaires ;
- une disponibilité suffisante.
• L'organisme habilité délivre, sous son timbre, au tuteur une attestation d'agrément datée et signée faisant référence à l'article 200 octies du code général des impôts et à l'arrêté du 18 juin 2009. Cette attestation comporte l'état civil de la personne agréée et la durée pour laquelle l'agrément est donné.
• L'organisme s'assure de la bonne adéquation des modalités d'intervention du tuteur aux objectifs poursuivis dans la convention passée avec le tutoré et de la bonne exécution des actions prévues dans cette convention. La convention d'accompagnement bénévole peut couvrir la période précédant la création ou la reprise effective d'une entreprise aussi bien que la période du démarrage effectif de son activité.

Les chambres de commerce et d'industrie sont habilitées pour accorder cet agrément.
Si vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter.

Arnault Delpech
delpech@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 83 95 32

Liquidation de stocks

Alençon

• du 12 octobre au 12 décembre 2009 pour changement d'activité et transfert d'enseigne : « Maison du siège et de la literie », objet déco, literie, luminaire, meuble, accessoires. – 40-42 rue Saint-Blaise.

• du 19 novembre 2009 au 19 janvier 2010 pour modification substantielle des conditions d'activité : « GIL-ISA Collection » commerce textile féminin – 8 grande rue.

L'Aigle

• du 2 novembre au 31 décembre 2009 pour cessation d'activité : « Armurerie coutellerie pêche » armurerie, coutellerie, articles de pêche, cadeaux – 26 rue de Bec'Ham.

Saint-Jouin-de-Blavou

• du 28 octobre au 15 novembre 2009 pour suspension saisonnière d'activité : « Galaxie Pêche » vente au détail d'articles de pêche et accessoires – Carrefour de la gravelle.

Saint-Sulpice-sur-Risle

• du 7 décembre 2009 au 7 février 2010 pour modification substantielle des conditions d'exploitation : « Veti » bonneterie, textiles, confection, vêtements et accessoires, articles chaussants, maroquinerie, parfumerie, cadeaux – Avenue comtesse Ségur.

Sées

• du 29 octobre au 29 décembre 2009 pour cessation d'activité : « Marie-France Chaussures », commerce de détail de chaussures et maroquinerie, vente d'articles de sports – 12 rue de la République.

Philippe Galéano
galeano@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 96



Paroles d'entreprise

Carrefour a mis en place un Plan de continuité d'activité pour faire face à la grippe A / H1N1

Pour faire face au risque de pandémie de grippe A / H1N1, le magasin Carrefour d'Alençon a élaboré un Plan de continuité d'activité (PCA). Frédéric Dupont, responsable sécurité, en assure le déploiement.



Frédéric Dupont, responsable sécurité chez Carrefour à Alençon

***CCI d'Alençon :** Comment avez-vous élaboré le Plan de continuité d'activité du magasin ?*

Frédéric Dupont : Nous faisons partie d'un groupe national. Depuis la grippe aviaire en 2005, le groupe a mis en place une cellule de veille. Le Plan de continuité d'activité a donc été élaboré au niveau national. Ce travail a démarré dès l'annonce de l'existence du virus de la grippe A/H1N1. C'est un document d'une quarantaine de pages indiquant les orientations à prendre pour l'organisation de l'activité et pour la protection des personnes. Il est construit en deux volets : le premier s'attache à la protection du personnel, le second concerne les mesures de nature sociale (absence, baisse d'effectif, etc.).

Le PCA national a été diffusé dès le 23 juillet 2009. Au niveau de chaque magasin, il est décliné en 23 fiches personnalisables. C'est un travail que nous avons fait pendant l'été.

***CCIA :** Avec qui a-t-il été construit ?*

Frédéric Dupont : La Direction générale a engagé le travail de déclinaison du PCA national en fiches en y associant le comité d'entreprise (CE), le CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) ainsi que la médecine du travail. Au niveau du groupe, le plan a été présenté et validé par le CE national.

***CCIA :** Comment communiquez-vous auprès des salariés ?*

Frédéric Dupont : Notre première préoccupation a été d'informer le personnel, sans pour autant créer un vent de panique. Les collaborateurs ont compris l'intérêt de ces mesures. J'ai l'impression qu'ils sont rassurés de voir que la direction se prépare à faire face à une situation inhabituelle.

***CCIA :** Comment vous êtes-vous organisés vis-à-vis de vos fournisseurs et de vos clients ?*

Frédéric Dupont : Nous nous donnons pour obligation de pouvoir approvisionner la population en produits de première nécessité (lait, pâtes, viandes, yaourts, fruits, etc.). D'autre part, pour limiter les risques, la surface de vente pourra être restreinte à ces différents produits. En ce qui concerne les approvisionnements, nous sommes livrés à partir des plates-formes du groupe. C'est pourquoi, il a été demandé à chacun de nos fournisseurs de s'organiser pour que cette boucle d'approvisionnement ne cesse pas. Cette organisation est d'ailleurs détaillée dans le Plan de continuité d'activité.

***CCIA :** Au-delà du risque pandémique grippe A / H1N1, ce PCA peut-il être mis en application dans d'autres situation ?*

Frédéric Dupont : Le Plan de continuité d'activité grippe A /H1N1, tel qu'il est construit aujourd'hui, ne peut pas être appliqué dans une autre situation. Néanmoins, le fond serait certainement adaptable.

***CCIA :** Le développement d'un PCA entre-t-il dans une politique de prévention de la santé et sécurité au travail ?*

Frédéric Dupont : Le groupe Carrefour est engagé dans la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS). Nous essayons par exemple de soulager les collaborateurs effectuant de la mise en rayon en utilisant du matériel adapté. Dernièrement, la CRAM a mis en place une démarche de prévention évitant au personnel des caisses de soulever les objets pesant 8 kg et plus. Cette action permet finalement de soulager le salarié, mais aussi le client qui n'a pas à ressortir l'objet du caddie pour le mettre sur le tapis roulant.

L'Eclair (n°39 novembre 2009 mensuel) - SSN 0183-6773 - Dépôt légal : 4ème trimestre 2009 - Crédits photos : C.C.I.A, sauf page 1 : Imprimerie de Montligeon et page 2 : Fréhéhard et Michaux.
Directeur de la publication : François Browne de Kilmaine, Directeur Général de la C.C.I.A - Responsable de la rédaction : Céline Marie - PAO : Bertrand Huguenot
Impression : Imprimerie de Montligeon (61400 SAINT-HILAIRE-LE-CHATEL) - Imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement.

Contacts CCIA

Siège de la CCIA

• Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 18 h 00
12 place du Palais - BP 42 - 61002 Alençon Cedex
cci@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 82 82 82 - Fax : 02 33 32 10 16

Antenne de Mortagne-au-Perche

• Mardi et jeudi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 18 h 00
• Lundi, mercredi et vendredi sur rendez-vous
Maison de la Formation - Rue F. de Boyères
61400 Mortagne-au-Perche
mortagne@alencon.cci.fr - Tél. : 02 33 83 95 32 - Fax : 02 33 83 10 61

Antenne de L'Aigle

• Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14 h 00 à 17 h 30
• Le matin et le mercredi sur rendez-vous
Place Fulbert de Beina - 61300 L'Aigle
penven@alencon.cci.fr
Tél. : 02 33 24 19 37 - Portable : 06 13 45 84 42

Antenne de La Ferté-Macé

• Permanence jeudi après-midi, sur rendez-vous
Immeuble Score - ZI Beauregard
Route d'Argentan - 61600 La Ferté-Macé
Tél. : 02 33 82 82 82